已完成調查的個案索引

（加上*號的是在本署調查報告中有提出建議的個案）

個案編號	投訴事項	結論
水務署		
2001/3014	沒有採取適當行動，處理有關公用食水管更換工程的投訴。	不成立
2002/0958	沒有向渠務署提供有關資料，以便該署開設工業污水附加費帳戶。	不成立
民政事務總署		
2000/2866	(a) 沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴； (b) 拒絕承認村民大會對於拆除該車輛通道所作的決定具有效力； (c) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱因有人在一條明渠上面違例闢建車輛通道而導致水浸問題一事；以及 (d) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱兩個排水系統導致水浸問題一事。	不成立

已完成調查的個案索引

2001/0001	(a) 沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴； (b) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱因有人在一條明渠上面違例闢建車輛通道而導致水浸問題一事；以及 (c) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱兩個排水系統導致水浸問題一事。	不成立
2001/3408	在維修某棟房屋附近損壞的河堤一事上推卸責任。	部分成立*
2002/0494	延誤在遊樂場安裝指示牌。	成立*
2002/1174	延誤處理小型屋宇的業主／住戶提出豁免差餉及發還已繳付差餉的申請。	部分成立*
2002/2230	就有關更改短期租約，加建高爾夫球練習場的申請進行不必要的諮詢。	部分成立*
2002/2622	沒有妥善處理有關對某互助委員會籌辦的一項活動的投訴，因該項活動可能影響投訴人的攝影館的生意。	成立*

市區重建局

2002/1322	延誤處理投訴，以及未能妥善處理租戶之間有關售賣貨品種類的糾紛。	部分成立*
2002/1851 2002/1852 2002/1853	(a) 在未制定上訴機制前便提出收購物業建議；以及 (b) 沒有在收購建議中解釋補償金的計算方法。	不成立

2002/1854 2002/1855 2002/1856	(a) 在未制定上訴機制前便提出收購物業建議； (b) 沒有在收購建議中解釋補償金的計算方法；以及 (c) 違背政府所作的承諾，否決以樓換樓的補償建議。	不成立
2002/1857	(a) 拒絕預先支付補償金的要求；以及 (b) 把「上訴委員會」的職能改變為「覆核委員會」的職能，損害投訴人及受影響居民的利益。	不成立

地政總署

2000/2767	沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴。	部分成立*
2000/2865	沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴。	部分成立*
2001/0929	沒有跟進有關某項違例建築物的投訴。	不成立
2001/1872	對食肆牌照的申請處理不當。	不成立
2001/2913	遲遲未發出食肆暫准牌照。	不成立
2001/3084	沒有對違例建築物採取管制行動。	成立*
2001/3906	延誤處理有關砍掉一棵枯樹的要求。	成立*

已完成調查的個案索引

2001/3996	(a) 向投訴人追討他名下的物業自一九九二年至一九九七年的地稅，工作欠缺效率；	部分成立*
	(b) 多收一九九七年三月二十七日至六月三十日期間的地稅，而投訴人早已繳交這筆地稅；以及	
	(c) 沒有提供協助，以解答投訴人關於繳納地稅通知書的查詢。	
2002/0020	處理某項更改短期租約，加建高爾夫球練習場的申請時有欠妥善，包括處理過程欠缺效率、進行不必要的諮詢，以及故意拒絕申請。	部分成立*
2002/0472	在維修某棟房屋附近損壞的河堤一事上推卸責任。	部分成立*

社會福利署

2001/2989	延誤處理投訴人為其母親提出的傷殘津貼申請。投訴人的母親於十個月前已經醫生評估，符合領取上述津貼的條件。	成立*
2002/1911	錯誤計算傷殘津貼金額，且多年來一直沒有發現出錯。	部分成立*

知識產權署

2002/1609	沒有妥善處理一宗商標註冊申請。	成立*

房屋署

2001/3085	沒有對違例建築物採取管制行動。	成立*
2001/3278	於一九七六年及一九八二年進行寮屋登記時，沒有把投訴人的主寮屋旁邊的「廚房連廁所」也一併登記在內；以及誤導投訴人，令他以為無須向該署申請也可自行重建其寮屋。	不成立

已完成調查的個案索引

2001/3678	(a) 在出售居屋單位時誤導投訴人；以及 (b) 就大廈管理事宜投票表決時違反承諾，沒有保持中立。	不成立*
2001/3681 2001/3993 2002/0150 2002/0152 2002/0154 2002/0156 2002/0158	不當地容許某居屋屋苑業主裝設鋼閘，因此截斷了一條通道，令另一個居屋屋苑居民無法利用該通道前往一條主要街道。	不成立
2001/3687 2001/3688 2001/3689 2001/3690 2001/3833 2001/3834 2001/3835	(a) 在出售居屋單位時誤導投訴人； (b) 偏袒業主立案法團管理委員會委員；以及 (c) 就大廈管理事宜投票表決時違反承諾，沒有保持中立。	不成立*
2002/0053	(a) 在大廈管理事宜上，剝奪業主的自主權；以及 (b) 就大廈管理事宜投票表決時違反承諾，沒有保持中立。	不成立*
2002/0128	在簽署買賣合約前及簽署買賣合約時，都沒有向投訴人說明單位內曾經有人自殺。	不成立
2002/0526	在處理泥頭費一事上行政安排失當。	部分成立*
2002/0688	延誤辦理自動轉帳申請，以及無理拒絕投訴人使用「繳費聆」交租。	成立*

已完成調查的個案索引

2002/1204	沒有妥善處理回售居屋單位的申請： (a) 所提供關於驗樓的資料不正確； (b) 延誤驗樓； (c) 確定維修項目的程序不當； (d) 收取過高的費用；以及 (e) 提供維修工程報價單的效率太差。	部分成立*
2002/2726	沒有就電郵投訴作出回應，以及沒有監管停車場管理服務承辦公司的工作。	部分成立*

政府產業署

2001/2831	某政府宿舍管業處辦公室的裝修工程曠日持久。	部分成立*
2002/1162	對於在某政府宿舍進行的維修工程監管不足。	部分成立*

政府總部 — 公務員事務局

2001/3482	無理容許郵政署延遲投訴人的晉升機會。	部分成立*

已完成調查的個案索引

政府總部 — 效率促進組

2002/0864	(a) 沒有回覆投訴人的電郵； (b) 延誤回覆投訴人的電郵；以及 (c) 未經投訴人同意，擅自從運輸署取得相關的投訴資料。	部分成立*

政府總部 — 教育統籌局

2001/0361	沒有給投訴人實質的答覆。	成立*

香港考試及評核局

2002/2142	不當地在互聯網上公布 2002 年香港高級程度會考成績。	部分成立*

香港房屋委員會

2002/1572-1591	沒有根據政策檢討公屋租金；在釐定租金水平時為新屋邨採用較高的租金與入息比例中位數，對有關租戶不公平，以及不准他們在租住首三年內申請租金援助。	不成立
2002/1975	在還原單位的政策方面誤導某居屋單位買家。	不成立

食物環境衞生署

2001/1869	對食肆牌照的申請處理不當。	部分成立*

已完成調查的個案索引

2001/2935	遲遲未發出食肆暫准牌照。	部分成立*
2002/1277	沒有妥善處理一宗投訴上訴個案和提供初步回覆。	部分成立*

建築署

2002/0375	延遲處理發還工程費用的申請。	不成立
2002/1623	對政府宿舍的維修工程監管不足。	部分成立*

屋宇署

2001/0542	沒有跟進有關違例建築工程的投訴。	不成立
2001/1870	對食肆牌照的申請處理不當。	部分成立
2001/2498	對於維修大廈共用牆一事處理不當。	部分成立*
2001/2683	沒有核實大廈外牆的業權，便向業主立案法團發信要求修葺外牆，以及沒有回覆有關查詢事涉外牆業權和維修責任誰屬的信件。	部分成立*
2001/2911	遲遲未發出食肆暫准牌照。	部分成立
2001/3812	延遲處理有關違例建築工程的投訴。	部分成立*
2001/3934	沒有事先通知有關業主，便為某幢大廈進行緊急維修工程；以及向業主收取過高的工程費用。	部分成立*

破產管理署

2002/2915	不當地向投訴人所擁有的車輛發出限制令。	不成立

已完成調查的個案索引

庫務署

2002/2523	在發現由該署設計的電腦系統出錯時沒有採取跟進行動。	不成立

消防處

2002/1497	沒有妥善處理： (a) 申領食肆牌照的修訂圖則；以及 (b) 相關的查詢。	成立

規劃署

2001/2912	遲遲未發出食肆暫准牌照。	不成立*
2001/1871	對食肆牌照的申請處理不當。	不成立*

教育署

2002/0167	延遲處理發還工程費用的申請。	部分成立*
2002/2045	拒絕會見投訴人和沒有因應投訴人要求以英文書信聯絡。	部分成立*

已完成調查的個案索引

郵政署

2001/3481	延遲處理投訴人的投訴和晉升事宜。	部分成立*
2002/2637	誤把四封信件轉遞給投訴人。	成立*

康樂及文化事務署

2001/2379 2001/2460	沒有公平分配游泳池的泳線。	成立*
2002/0495	延誤在遊樂場安裝指示牌。	不成立*
2002/0534	公共圖書館處理讀者歸還圖書的程序不當。	成立*
2002/0580	沒有在一名僱員辭職後作出適當安排，停止發薪給她。	部分成立*
2002/2457	沒有採取適當措施，確保所有進入游泳池的人士遵守有關規則。	不成立*

渠務署

2001/0002 2001/0049	(a) 沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴；以及 (b) 沒有採取適當行動，處理投訴人聲稱因有人在一條明渠上面違例闢建車輛通道而導致水浸問題一事。	不成立

已完成調查的個案索引

2001/3407	在維修某棟房屋附近損壞的河堤一事上推卸責任。	部分成立*
2002/0035	延誤處理收取工商業污水附加費，以致投訴人要一次過繳付五年的污水附加費。	不成立

稅務局

2001/3380	沒有回應查詢，並把信件寄往不正確的地址，以及評估出錯。	部分成立*

勞工處

2001/3366	沒有提供所需協助，以便投訴人入稟勞資審裁處提出申索。	部分成立*

路政署

2001/1480 2001/1481	沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴。	不成立
2001/2859	沒有妥善監管某承辦商的工作。	成立*

已完成調查的個案索引

運輸署

2001/0003 2001/0050	沒有採取適當行動，處理有關違例闢建車輛通道的投訴。	不成立
2002/0463	拒絕退回申請保留車輛登記號碼的按金。	不成立
2002/1730	(a) 沒有回覆投訴人的電郵； (b) 延誤回覆投訴人的電郵；以及 (c) 未經投訴人同意，便把相關的投訴資料轉交效率促進組。	部分成立*
2002/2914	沒有通知投訴人有關限制令一事和沒有妥善執行限制令。	部分成立*

學生資助辦事處

2002/0326	該處職員在答覆投訴人查詢有關學生車船津貼計劃時態度不禮貌。	部分成立*